

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Peran sistem informasi didalam dunia akademik menjadi bagian penting bagi kelangsungan suatu lembaga pendidikan. Dengan dukungan sistem informasi yang baik, sebuah lembaga pendidikan akan memiliki keunggulan kompetitif sehingga berdaya saing tinggi[1]. Hal ini juga berlaku dilembaga penyedia informasi seperti perpustakaan. Seperti yang tertulis dalam Undang-Undang Perpustakaan No.43 tahun 2007 pada bab V pasal 14 setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi dan komunikasi[2].

Berdasarkan Undang-Undang Perpustakaan, saat ini telah banyak lembaga pendidikan yang mulai menerapkan sistem informasi untuk meningkatkan layanan kepada pemustaka, salah satunya Universitas Muhammadiyah Malang yang telah mengimplemntasikan *Ditigal Library*. *Digital library* adalah perpustakaan yang mengelola semua atau sebagian yang substansi dari koleksi-koleksinya dalam bentuk komputerisasi sebagai bentuk alternatif, suplemen atau pelengkap terhadap cetakan konvensional dalam bentuk mikro material yang saat ini didominasi koleksi perpustakaan[3].

Sejak dikembangkannya *Digital Library* diharapkan mempermudah mahasiswa mencari buku dan hasil penelitian. Namun, dari sejak awal hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi terhadap *Digital Library* yang di kaji dari sisi kualitasnya. Amanda Dwi P. Galang dkk mengutip B. Kitchenham

and J. Walker Untuk mendefinisikan sebuah kualitas, telah banyak definisi yang telah dikenalkan. *International Standards Organisation (ISO)* mendefinisikan kualitas sebagai “*the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy specified or implied needs*” yang berarti totalitas dari fitur dan karakteristik dari produk atau layanan yang bergantung dari kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pengguna[4].

Evaluasi dilakukan untuk menjawab permasalahan bagaimana pendapat pengguna tentang kualitas *Digital Library* yang telah diimplementasikan Universitas Muhammadiyah Malang. Evaluasi adalah pemberian nilai terhadap kualitas tertentu dan evaluasi juga dapat dipandang sebagai merencanakan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan[5].

Pada penelitian ini yang akan dijadikan responden sebatas dari fakultas FKIP karena berdasarkan data pengguna dari *digital library* menunjukkan bahwa dari total keseluruhan pengguna yaitu 2689 orang dengan pengunjung terbanyak dari fakultas FKIP dengan total 779 orang. Alasan digenarilisasi ke fakultas FKIP diharapkan orang pada populasi tersebut lebih bisa menggambarkan secara refresentatif terhadap kualitas *website Digital Library* Universitas Muhammadiyah Malang.

Saat ini terdapat beberapa metode yang dapat mengukur kualitas layanan *website* seperti *E-Govqual*, *Servqual* dan *Webqual*. Pengukuran kualitas menggunakan metode *E-Govqual* untuk mengukur kualitas layanan dibidang *E-Goverment*[6]. Pengukuran kualitas menggunakan metode *Servqual* untuk mengukur kualitas layanan dibidang jasa[7]. Pengukuran kualitas

menggunakan metode *Webqual* untuk mengukur kualitas dibidang pekerjaan, situs pendidikan, perpustakaan, dll[8].

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Webqual* untuk mengukur kualitas layanan di *Digital Library* Universitas Muhammadiyah Malang. *Webqual* berdasarkan pada konsep *Quality Fuction Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasarkan pada “*voice of costumer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, *Webqual* disusun berdasarkan pada persepsi pengguna *akhir (end user)* terhadap suatu *website*[9]. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat harapan dan kinerja dari evaluasi tersebut akan digunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang harus ditingkatkan kinerjanya untuk memenuhi kepuasan pengguna pada sebuah organisasi atau perusahaan. Penggunaan metode IPA sendiri terus berkembang seiring berkembang zaman. Awalnya metode ini hanya digunakan dalam bidang pemasaran, namun sekarang metode ini telah digunakan diberbagai bidang seperti instansi pemerintahan, sekolah hingga pariwisata[10]. Penilaian atribut menggunakan metode ini dilakukan dengan analisis tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan dan analisis kuadran IPA.

Penelitian serupa sebelumnya pernah dilakukan terhadap *website Digital Library* Universitas Telkom, dari hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa kesenjangan (*gap*) antara kinerja dan harapan dari pengguna ditemukan pada variabel *usability* 10.38%, dan berdasarkan analisis kedua metode yaitu

Webqual dan IPA diketahui bahwa perbaikan berfokus pada perbaikan tampilan website[11].

Dengan dipaparkannya permasalahan diatas membuat penulis tertarik untuk melakukan evaluasi kualitas di *Digital Library* Universitas muhammadiyah malang. Metode yang digunakan untuk melakukan evaluasi yaitu *Webqual* dan analisis IPA yang akan mendapatkan informasi atribut-atribut yang perlu mendapatkan perbaikan untuk meningkatkan kualitas.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas , rumusan masalah yang ditetapkan pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana hasil penelitian kualitas layanan *Digital Library* Universitas Muhammadiyah Malang menggunakan metode *Webqual 4.0* dan IPA (*Importance Performance Analysis*) ?
2. Bagaimana merekomendasikan peningkatan kualitas *website Digital Library* Universitas Muhammadiyah Malang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan maka, tujuan penelitian dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui penilaian kualitas layanan *Digital Library* Universitas Muhammadiyah Malang menggunakan *Webqual 4.0* dan IPA (*Importance Performance Analysis*)
2. Mengetahui rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan pada *Digital Library* Universitas Muhammadiyah Malang

1.4. Batasan Masalah

Agar pokok pembahasan yang tidak meluas maka, diperlukan batasan penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan hanya untuk menilai layanan *Digital Library* Universitas Muhammadiyah Malang
2. Karakter responden pada penelitian ini adalah sekitar ruang lingkup Universitas Muhammadiyah Malang dan hanya dari fakultas FKIP.
3. Metode yang digunakan *Webqual 4.0* dan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)
4. Rekomendasi hanya pada kuadran 1 dan 3 pada analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)